

## Provincia Autonoma di Trento

“Programma quadro per l’integrazione e lo sviluppo delle sperimentazioni in materia di tirocini formativi inseriti in processi di mobilità geografica”

### Formulario per la presentazione delle proposte

Riservato all’Ufficio Fondo Sociale Europeo

Codice progetto: 2006\_T\_\_\_\_/\_\_\_\_

**TITOLO TIROCINIO: Sviluppo di conoscenze e competenze per la figura professionale di Addetto assistenza software**

#### 1. Ente proponente

Ragione sociale e sede legale: **Essedi Strategie d’Impresa S.p.A. via Lungadige Leopardi 83**  
Codice organismo accreditato: **15**

Referente per il progetto **Nadia Santuari**

Telefono \_\_\_\_\_ fax **0461/426217** e mail **nadia.santuari@strategiedimpresa.it**

Tutor didattico organizzativo: **Nadia Santuari**

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail **nadia.santuari@strategiedimpresa.it**

#### 2. Azienda ospitante

Ragione sociale **Delta Dator Spa**

Sede legale Loc. Palazzine, 120/f Gardolo Comune Trento CAP 38014 Prov Tn

Sede operativa Loc. Palazzine, 120/f Gardolo Comune Trento CAP 38014 Prov Tn

Telefono \_\_\_\_\_ fax \* 0461.99 71 10 e mail \* info@deltadator.it

Sito Internet \* www.deltadator.it

Numero di dipendenti a tempo indeterminato (dato attuale) 296

Settore economico produttivo Industria

(\*) *facoltativo*

Regione/i di provenienza del tirocinante (anche più opzioni)

**Campania**

Molise

Puglia

Basilicata

Calabria

Sicilia

Sardegna

## Profilo sintetico dell'azienda ospitante e "bisogni" espressi dall'azienda i termini di figure professionali"

Delta Dator S.p.A., la più importante realtà nel mercato IT (Information Technology) del Trentino Alto Adige, si è costituita nel dicembre del 2001 e conta oggi oltre 430 collaboratori

Tra i punti di forza di Delta Dator vi sono da un lato la presenza capillare sul territorio italiano (Delta Dator ha sedi distaccate a Bolzano, Brunico, Milano, Udine, Forlì e Salerno) e dall'altro la completezza delle soluzioni rivolte a:

- Piccola e media impresa
- Banche e Assicurazioni
- Pubblica Amministrazione

La forza di questa nuova realtà risiede nella completezza delle soluzioni offerte e nella capacità di rispondere in modo adeguato alle esigenze del Cliente.

La missione di Delta Dator è affiancare i Clienti e fornire loro un concreto vantaggio competitivo mettendo a disposizione soluzioni informatiche efficaci.

Delta Dator è attiva con importanti progetti volti allo sviluppo e implementazione di soluzioni di eccellenza basate sulle nuove tecnologie (dalla Business Intelligence all'e- government).

In particolare la richiesta di un tirocinio formativo all'interno dell'azienda fa riferimento ad un fabbisogno continuo di professionalità in ambito di assistenza clienti per le soluzioni applicative dell' **AREA AZIENDE DI DELTA DATOR** che si dedica all'analisi, progettazione e implementazione di **soluzioni ICT integrate** per imprese e studi professionali. L'AREA AZIENDE DI DELTA DATOR ha un portafoglio di più di 1000 aziende clienti, commerciali o di produzione con un trend di crescita continuo.

**L'AREA AZIENDE DI DELTA DATOR** si propone ai propri Clienti quale partner tecnologico globale, grazie alla capacità di offrire soluzioni complete, comprendenti l'infrastruttura tecnologica e le soluzioni applicative.

Una particolare attenzione è dedicata ai servizi, con un'attenta ricerca di soluzioni innovative **di assistenza ai Clienti** tra cui il recente nuovo servizio per la sicurezza dei sistemi informatici.

### Posizionamento e fabbisogno dell'azienda:

Il candidato entrerà a far parte di un gruppo di lavoro impegnato nello sviluppo di applicativi a supporto dell'attività di pianificazione e nella gestione clienti. L'azienda offre la possibilità di lavorare in un contesto tecnologico in forte sviluppo, prospettive di crescita professionale e un adeguato periodo di formazione iniziale.

Previsione di occupabilità del tirocinante

L'azienda prevede impegni occupazionali nelle regioni di provenienza del tirocinante?

SI

NO

L'azienda ha in corso o prevede di attivare collaborazioni produttive con le Regioni di provenienza del tirocinante?

SI

NO

L'azienda prevede di poter favorire impegni occupazionali nel territorio della provincia di Trento?

SI

NO

Presenza di accordi sottoscritti dalle parti sociali a livello aziendale, settoriale o territoriale?

SI

NO

*Nota: Le informazioni di cui sopra saranno positivamente valutate solo in presenza di idonea documentazione a supporto.*

### 3. Caratteristiche del tirocinante richieste dall'azienda

Classe di età: 18 – 35 anni

**Titolo di studio:** Diploma di Scuola Media Superiore o Laurea in discipline tecnico/scientifiche

**Conoscenze informatiche:** - Buona conoscenza di strumenti di office automation (preferibile Microsoft Office) Buona conoscenza dei sistemi operativi Windows NT/2000/XP/9x

**Conoscenze linguistiche:** Buona conoscenza della lingua inglese

**Altro:** capacità di analisi e una buona disposizione al lavoro di gruppo.

### 4. Il progetto di tirocinio

#### 4.1. Profilo professionale di riferimento

Breve descrizione dei contenuti del profilo e dell'area funzionale di riferimento del tirocinante

##### **Addetto assistenza software**

L'addetto assistenza software organizza e gestisce il supporto tecnico agli utenti finali dei prodotti hardware o software realizzati dall'azienda.

È una figura di grande importanza perché se da un lato si accredita l'azienda agli occhi del cliente, dall'altro si ricavano utilissime informazioni che consentiranno di apportare ulteriori migliorie ai nuovi prodotti.

Le soluzioni di aiuto adottate possono essere il supporto telefonico, il supporto diretto e quello remoto. Fornire le soluzioni per telefono ha il vantaggio di risolvere gran parte dei problemi della clientela al primo contatto. Il supporto diretto invece, che consiste nell'invio di un tecnico presso il cliente, è molto dispendioso, ma permette una visione del problema dal punto di vista del committente, nonché l'instaurazione di un rapporto personale. Il supporto remoto, realizzato tramite appositi strumenti software, consente ai tecnici di intervenire a distanza sui computer dei clienti. È una tecnica efficace perché riduce molto i tempi e i costi dell'assistenza ma utilizza strumenti piuttosto complessi.

L'addetto assistenza software ha il compito di decidere qual è la tipologia di supporto più rapida ed efficace in funzione delle caratteristiche del cliente, del tipo di prodotto per il quale si fornisce assistenza e delle risorse di cui il servizio dispone.

L'addetto assistenza software deve inoltre suggerire e valutare eventuali innovazioni da introdurre nella gestione dell'attività del Centro di supporto aziendale. Per questo motivo dovrà essere costantemente aggiornato sull'evoluzione delle tecnologie utilizzate nel suo campo.

L'addetto assistenza software interagisce in primo luogo con i tecnici e gli operatori del Centro di supporto. Per mantenersi informato sui prodotti per i quali fornisce assistenza, è in contatto con i responsabili ed i tecnici che tali prodotti hanno sviluppato. Per quanto riguarda gli aspetti economici del servizio, ha come referenti i responsabili dell'area commerciale.

## 4.2. Obiettivi specifici del tirocinio

In termini di conoscenze/competenze traguardo

La rapida evoluzione dei mezzi e delle tecnologie disponibili determina la necessità di arricchire ed adeguare costantemente le conoscenze e le capacità del profilo professionale richiesto.

### I macro - obiettivi del tirocinio

- rafforzare l'applicazione di strumenti e tecniche;
- sviluppare la capacità di ristrutturare saperi acquisiti, finalizzandoli a nuove situazioni problematiche;
- conciliare l'attività di routine con la partecipazione a gruppi di lavoro su progetti di riorganizzazione o strategici e, quindi, acquisire la capacità di gestire la complessità;
- promuovere il contatto e lo scambio di idee con i quadri di riferimento;
- conoscere più approfonditamente il contesto organizzativo e gestionale delle realtà di servizi informatici;

### *Le competenze di base e trasversali che si intendono sviluppare:*

- capacità di leggere i processi e le funzioni aziendali
- conoscenze in materia di sicurezza sul lavoro e privacy
- competenze di tipo relazionale (capacità di analisi, valutazione e problem solving, orientamento al cliente, doti di negoziazione)

*Attività svolte durante il tirocinio che permettono di sviluppare competenze distintive* durante il periodo di stage formativo:

- Supporto in fase di pre sale attraverso demo e presentazioni ai clienti
- Analisi delle problematiche e gestione del cliente on site o via telefono
- Installazione e configurazione del prodotto software
- Gestione degli aggiornamenti: analisi, verifica, test
- Conoscenza della materia relativa al prodotto/soluzione software
- Conoscenza tecnica della soluzione software

## 4.3. Articolazione dell'attività

Descrivere in sintesi l'architettura dell'intervento con particolare attenzione alla fase di accoglienza

Lo stage è il momento in cui si concreta la traduzione delle conoscenze in competenze, poiché le modalità di apprendimento sono frequentemente di tipo generativo, data la ormai marcata imprevedibilità delle situazioni professionali. E' un'esperienza di diretto coinvolgimento dell'individuo che "attribuendo senso a ciò che fa, si coinvolge"<sup>1</sup> e mette in pratica, contestualizzandole, conoscenze e competenze apprese in aula.

### *Organizzazione*

#### **Fase di accoglienza e patto formativo di stage**

##### *a. primo contatto via e-mail e telefonico*

Il tirocinante a seguito della selezione effettuata verrà contattato telefonicamente. L'assistente di stage e il coordinatore organizzativo si accorderanno per tutti gli aspetti organizzativi di ospitalità (vitto e alloggio). Verranno consegnate schede informative relative all'Ente proponente (staff di coordinamento e tutoraggio, assicurazioni stipulate) e all'Azienda Ospitante (obiettivi del tirocinio, tempi e modalità di accesso ai locali aziendali, Referente aziendale) e si daranno

<sup>1</sup> Ajello A.M., *Apprendimento e competenza: un nodo attuale*, pag. 41.

informazioni in merito al “*Programma Quadro per l’integrazione e ,lo sviluppo delle sperimentazioni in materia di tirocini formativi inseriti in processi di mobilità geografica*” all’interno del quale verrà finanziato il progetto di tirocinio formativo.

**b. primo giorno di stage**

Il primo giorno di stage verrà organizzato come una sorta di Sessione di accoglienza – Patto formativo di stage. Lo stagista, dopo un primo momento conoscitivo con l’assistente di stage, verrà introdotto in azienda condividendo con il referente aziendale e dell’assistente di stage gli obiettivi formativi e le modalità di presidio e valutazione dello stage.

**c. realizzazione del tirocinio**

Durante il tirocinio formativo si manterranno contatti e scambi sia con l’azienda ospitante che con il tirocinante tramite comunicazioni a distanza (posta elettronica e telefono) sia tramite visite aziendali (vedi parte dedicata al *Monitoraggio del tirocinio da parte dell’assistente di stage*). Per tutta la durata del tirocinio oltre all’assistente di stage il tirocinante avrà modo di confrontare la propria attività con il Referente aziendale.

**Figure coinvolte nella realizzazione del tirocinio**

*Coordinatore organizzativo e didattico*

Dopo aver concertato l’ipotesi di progetto e le modalità di realizzazione dello stage con l’organizzazione proponente e il corsista, valuta la coerenza con gli interessi e il quadro attitudinale del protagonista e l’adeguata spendibilità occupazionale dell’esperienza; se si dovesse manifestare la necessità ridisegna, insieme all’assistente di stage e al referente aziendale (sovente anche con un dirigente), l’ambito del progetto di stage compatibile con gli obiettivi generali e specifici e la sua concreta fattibilità e ne verifica la conclusione. Organizza il monitoraggio a distanza e i feedback con l’assistente di stage.

*Assistente di stage*

Il suo supporto si intreccia e si integra con quello del coordinatore organizzativo durante lo stage; egli fornisce stimoli critici, informazioni e riferimenti bibliografici, promuove l’accesso a fonti informative documentali e non; per un approccio sistemico alla problematica, controlla l’avanzamento del lavoro, formula con il Referente - tutor aziendale la valutazione dello stage. Utilizzando il sistema di e-mail e chat segue l’andamento delle esperienze operative e mantiene i contatti con l’azienda coinvolta.

*Referente – Tutor aziendale*

Interagisce e lavora con la stagista, crea le condizioni più favorevoli affinché possa operare con gli altri colleghi, la supporta nelle fasi che svolge autonomamente. Supervisiona l’elaborato, intervenendo puntualmente nella circostanza in cui il documento assuma rilevanza diretta come utilizzo interno all’azienda o come documento esterno. Fornisce elementi di valutazione all’assistente di stage.

4.4. Durata del tirocinio: ***n. mesi. 5 ore 800***

4.5. Totale Risorse finanziarie richieste: : **€ 6500**

4.6. Modalità di presidio/valutazione del percorso e di certificazione delle competenze acquisite

**Monitoraggio del tirocinio da parte dell’assistente di stage**

I contatti con lo stagista si svolgeranno per via telematica mediante scambi con coordinatore e con il tutor (Assistenza on –line)per confrontare le esperienze personali con quelle degli altri e metterle a frutto con un riflessione “produttiva”. La comunicazione, pur asincrona, non impedisce

la continuità del processo: i messaggi si collegano, si intrecciano e si implementano le competenze professionali. Inoltre nel corso dell'esperienza di stage in più momenti, si richiederà al tirocinante di compilare la *Scheda di Monitoraggio* sull'andamento del progetto. Si tratta di appuntamenti importanti per tenere vivo e attivo il dialogo tra l'organizzazione ospitante, il tirocinante e la società organizzatrice dello stage.

### **Elaborati didattici per il presidio e la valutazione**

La valutazione dello stage da parte dell'azienda si interseca con quella svolta da parte dello staff di tutoraggio. In particolare all'inizio dello stage verrà consegnata al Referente aziendale una *scheda di valutazione* composta da diversi items che verrà poi discussa in itinere con il tirocinante. Inoltre verranno utilizzati per il presidio del tirocinio alcuni elaborati ad uso del tirocinante che verranno discussi con l'assistente di stage durante gli incontri di monitoraggio e permetteranno la redazione di un *Scheda competenze acquisite* finale da sottoporre alla verifica del referente aziendale. A livello individuale, infatti, la "prospettiva narrativa" che esige la stesura di questo elaborato condurrà lo stagista ad una "riflessione ricorrente sulle proprie pratiche e sui presupposti che le fondano e le sostengono";<sup>2</sup> questo ragionamento "genera metacognizione e quindi apprendimento e sviluppo/miglioramento"<sup>3</sup>

- Elaborazione di una **scheda sulla struttura** (*check aziendale*) definendone le dimensioni, il settore, l'assetto societario e quant'altro, secondo una check list, fornita dal coordinatore organizzativo.
- **Diario di bordo:** redazione da parte del corsista giornaliera di un report sintetico sulle attività svolte durante lo stage in azienda (utilizzando agenda, schede settimanali, quaderno....).
- **Autovalutazione settimanale delle competenze acquisite** Scheda da compilare al termine di ciascuna settimana di stage operativo in azienda e da discutere negli incontri di tutor di stage o il coordinatore organizzativo.
- **Presentazione al termine del tirocinio formativo** L'editing di un elaborato finale, su supporto cartaceo, (relazione finale) e su lucido o in power point, consentirà infine la socializzazione dei risultati ottenuti durante lo stage alla realtà aziendale ospitante, permetterà la condivisione dell'esperienze con le figure di tutoraggio.

### **AUTOVALUTAZIONE DELL'ENTE PROPONENTE**

La fase dell'autovalutazione, infine, avrà come oggetto i seguenti elementi:

- la chiarezza e l'adeguatezza del patto formativo di stage;
- la qualità delle risorse esterne ed interne, in primo luogo la competenze e l'efficacia degli assistenti di stage;
- la valutazione complessiva dello stage, il controllo dei metodi valutativi, il grado di conseguimento degli obiettivi;
- la tempestività ed efficacia delle azioni correttive
- l'inserimento nel mercato del lavoro;
- l'efficienza dell'organizzazione.

4.7. Borsa di Studio:

Sì

No

<sup>2</sup> Professionalità, Rivista di cultura, esperienze e innovazione per la formazione al lavoro. Anno XXIV – Maggio – Giugno 2004, Ed La Scuola, pag. 10

<sup>3</sup> Ibidem.

L'Azienda si impegna a corrispondere al tirocinante una Borsa di Studio nella misura pari a € \_\_\_\_\_ orari

4.8 ALLEGATI:

- N. 1 documenti a supporto delle previsioni di occupabilità;
- disposizioni generali di contratto.

Ente proponente  
Timbro e Firma

Azienda Ospitante  
Timbro e Firma